## Mapa Estratégico

Toda estrategia es una hipótesis, una predicción de los objetivos que paso a paso contribuyen al logro del efecto deseado. De ahí la importancia de que previo a dibujar el mapa se establezca con claridad la hipótesis en que se sustentará la estrategia.

La estrategia no se puede aplicar sino se comprende y no se comprende si no se puede describir. Por medio del mapa estratégico del BSC, se busca dejar explícita la hipótesis de la estrategia, con una arquitectura que la describa y permita comunicarla de forma coherente, integrada y sistemática.

Los Temas Estratégicos nos permiten desarrollar la hipótesis en la cual se basará la estrategia y construir el mapa estratégico desde cuatro perspectivas



# Mapa estratégico Diagrama de Relaciones Causa Efecto

La hipótesis, es una predicción de los objetivos que paso a paso contribuyen al logro del efecto deseado

Si hago esto

**Entonces puede** ocurrir esto

Se llama mapa
estratégico o diagrama
de causa efecto a la
arquitectura o imagen
gráfica que muestra la
representación de la
hipótesis en las que se
basa la estrategia

Ese mapa estratégico debe ser capaz de explicar los resultados que se van a lograr y porqué se lograrán



Y cuanto más extrecho sean los vínculos entre una causa y su efecto decimos que exite una lógica del si-entonces

#### Modelo de Creación de Valor

#### Organizaciones del Sector Privado La Estrategia **1** Perspectiva Financiera "¿Si tenemos exito, como nos veremos ante nuestros accionistas?" Perspectiva Cliente "¿Para lograr nuestra visión, como debemos ser vistos por nuestros clientes?" **Perspectiva Interna** "¿Para satisfacer nuestros clientes en que procesos debemos ser excelentes?" Aprendizaje & Crecimiento "¿Para lograr nuestra visión, como nuestra organización aprenderá y ZEN smejorará?"

#### Organizaciones Gubernamentales y sin fines de lucro La Misión Perspectiva Fiduciaria Perspectiva usuario "¿Si tenemos exito, como nos "¿Para lograr nuestra visión, veremos ante nuestros como debemos ser vistos por donantes (los que pagan nuestros clientes?" impuestos)?" Perspectiva Interna "¿Para satisfacer nuestros clientes, donantes financieros y la mission, en que procesos debemos ser excelentess?" Aprendizaje y Crecimiento "¿Para lograr nuestra visión, como nuestra organización aprenderá, se comunicará, y trabajará juntos?"

## Construcción del Mapa

Se requiere Para Mejorar la imagen Institucional Usuarios más satisfechos Tener usuarios más satisfechos Entregar servicios más rápido Entregar servicios más rápido **Tener procesos mas eficientes** Incrementar el nivel de habilidades de Tener procesos ser más eficientes nuestros empleados



### Lectura del Mapa

**ENTONCES** SI Seremos mas Incrementamos el nivel de habilidades de eficientes nuestros empleados **Podemos entregar servicios** Somos más eficientes (Procesos más rápido **Internos**) Los usuarios estarán más Entregamos servicios más rápido (Procesos satisfechos **Internos**) Los usuarios están más satisfechos Mejora la imagen Institucional GRUPO KAIZEN S.A. www.grupokaizen.com **26** 

# Mapa Estratégico



